



19. Gestión de peticiones y requerimientos

Alcance:

La práctica de la gestión de peticiones y requerimientos aplica para todos los requerimientos generados por usuarios SENA; haciendo referencia al uso de ITIL en su versión más actualizada para la atención de los Servicios TIC publicados en el catálogo de servicios TIC del SENA.

El proceso es aplicado por la Mesa de Servicios (Soporte Primer Nivel) y apoyado por los grupos de Soporte en Sitio (Soporte Segundo Nivel) y Especialistas (Soporte Tercer Nivel) de TI, debido a que es necesario escalar el requerimiento según el grado de complejidad de solución, gestionados por medio de los procedimientos definidos en las líneas de soporte.

Digitales somos⁺

Proactivos



20. Gestión de gestión de problemas

Objetivo:

Disminuir y/o evitar la presencia de incidentes repetitivos o de alto impacto, a través de la identificación y eliminación de la causa raíz, para mejorar la disponibilidad de los servicios de Tecnologías de la Información (TI), aumentando la satisfacción de los usuarios y aportando soluciones a la base de datos de errores conocido.

Basado en ITIL (Biblioteca de infraestructura de TI) en su versión más actualizada para la atención de los Servicios TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) que conforman el Catálogo de Servicios de TI del SENA.

Alcance:

Desde la identificación de posibles postulaciones a problemas con base en los análisis realizados en las mesas de trabajo de la gestión de problemas, de los incidentes repetitivos o de alto impacto, hasta la solución y cierre del problema.

Digitales somos⁺ | Innovadores